

**AKADEMIA PARTNERSTWA
SPOŁECZEGO ZAPRASZA NA
SZKOLENIE**

**PRACA Z TRUDNYM KLIENTEM
13-15 MARCA 2012 R.
GDAŃSK**

ZGŁOSZENIA – 8 MARCA 2012 R.

TEMAT:

TERMIN :

CELE

SZKOLENIA:

PROGRAM:

Praca z trudnym klientem,

13-15 marca 2012 r.

- Nabycie umiejętności tworzenia indywidualnego planu działania w oparciu o skuteczne rozpoznawanie potrzeb klienta i przeformułowywaniu ich na cele i działania
- Wyposażenie uczestników w narzędzia pracy w postaci przykładowych dokumentów do ulepszenia pracy z trudnym klientem (ankiety, plany działań, kontrakty)
- Nabycie umiejętności radzenia sobie w sytuacjach konfliktowych w pracy z trudnym klientem
- Zapoznanie uczestników z zasadami asertywnej postawy wobec klienta
- Nabycie umiejętności radzenia sobie z pierwszymi oznakami wypalenia zawodowego
- Zwiększenie zasobów osobistych, społecznych i zawodowych uczestników warsztatów

Dzień I (13 marca)

- Umowa z klientem jako podstawa do pracy- kontrakt z klientem
- Budowanie więzi i zaufania pomiędzy pomagającym a klientem,
- Nasz cel a cel klienta- efektywna diagnoza potrzeb klienta
- Elementy efektywnego zarządzania czasem- budowanie indywidualnego planu działania klienta metodą „krok po kroku”

Dzień II (14 marca)

- Techniki komunikacji z klientem (pytania, parafraza, dowartościowanie, klaryfikacja/wyjaśnianie, podążanie, odzwierciedlanie, pauza)
- Trudny klient - praca z przypadkiem - narzędzia i techniki pracy - ćwiczenia praktyczne, na życzenie uczestników - omówienie konkretnych przypadków z pracy uczestników

Dzień III (15 marca)

- Podstawy NLP w pracy z trudnym klientem- wprowadzenie do ogólnych zasad NLP
- Konflikt w kontakcie z trudnym klientem- metody radzenia sobie z sytuacjach konfliktowych
- Asertywna postawa wobec klienta- techniki asertywne w pracy z trudnym klientem
- Przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu- jak pracować z trudnym klientem i się nie wypalić

ADRESACI SZKOLENIA:

Szkolenia skierowane jest do pracowników, wolontariuszy Ośrodków Pomocy Społecznej oraz Organizacji Pozarządowych, którzy są zainteresowane podniesieniem swoich kwalifikacji .

TRENERKA :



Grażyna Truchanowicz- z wykształcenia socjolog, pracownik socjalny. Wykształcenie zdobyte na Uniwersytecie Łódzkim. Ukończyła Szkołę Trenerów I stopnia (trener umiejętności psychospołecznych) w trakcie uczestnictwa w Szkoła Trenerów II stopnia. Od 3 lat związana z Towarzystwem Pomocy im. Św. Brata Alberta Koło Łódzkie, gdzie zajmuje się pracą indywidualną i grupową z osobami wykluczonymi społecznie.

UCZESTNICTWO:

Każdy uczestnik szkolenia w ramach opłaty ma :

- Zakwaterowanie w terminie 13-15 marca (2 noclegi)
- Wyżywienie -kolacja (13.03), śniadanie, obiad, kolacja (14.03), śniadanie, obiad (15.03)
- Komplet materiałów szkoleniowych
- Opiekę podczas pobytu
- Na zgłoszenia czekamy do 8 marca 2012
- Wpłaty za szkolenie należy dokonać do 8 marca 2012 r. , po uzyskaniu informacji o zakwalifikowaniu się na szkolenie.
- W przypadku udziału więcej niż 1 osoba z danej instytucji oferujemy 7% zniżki.
- W przypadku pytań i wątpliwości zachęcamy do kontaktu:
- Karolina Weiner—k.weiner@pfbw.org.pl, Tel: 58 341 17 20

KOSZT:
620 zł /osoba